En toute équité

Rapport annuel de l'ombudsman du Yukon 2010

Certains Yukonnais ont compris trop tard les conséquences de n'avoir pas répondu à une enquête à participation volontaire. Ce n'est qu'en consultant un médecin ou en se rendant à l'hôpital qu'ils ont réalisé qu'ils n'étaient plus couverts par le Régime d'assurance-santé du Yukon.

Une enquête à participation volontaire… qui porte à conséquences

Enquête, 2010
Santé et Affaires sociales,
Bureau des statistiques du Yukon

Résumé des cas L'une des meilleures façons de décrire notre travail est de donner des exemples de ce que nous avons fait en 2010. Alors que certaines plaintes ont été résolues en début de processus, d'autres ont nécessité une enquête formelle. Ces différents cas illustrent les solutions que nous pouvons apporter non seulement pour le bien de particuliers, mais aussi pour le bien de tous les Yukonnais. Les noms des personnes ont été changés par souci de confidentialité.

Jack était l'un des 5000 Yukonnais à qui le Bureau des statistiques du Yukon (BSY) a fait parvenir une étude au printemps 2010. La participation à cette étude était volontaire. Cependant, l'étude était accompagnée d'une lettre stipulant que ceux qui n'y répondraient pas pourraient perdre leur droit à la couverture du régime d'assurance-santé.

L'étude demandait à Jack de confirmer ou de corriger des informations sur son adresse et sur les personnes qui vivaient avec lui. L'information recueillie devait être mise à la disposition de la Direction des services de santé assurés de Santé et Affaires sociales (SAS). SAS souhaitait mettre ses dossiers à jour et confirmer que les répondants avaient droit à la couverture du Régime d'assurance-santé du Yukon.

Jack était troublé et inquiet. Il lui semblait qu'il pourrait perdre le droit à la couverture du régime d'assurance-santé s'il ne répondait pas à l'étude. Parce que cela lui paraissait injuste, Jack a consulté Bureau de l'ombudsman.

Notre enquête a révélé que la *Loi sur les statistiques* permet au gouvernement du Yukon de mener des études conjointement avec les ministères. Cependant, l'étude en question ne répondait pas à deux des exigences prévues par la *Loi*. Premièrement, la *Loi* exige qu'une entente sur le partage des données soit établie entre le BSY et le ministère concerné avant que l'information recueillie puisse être partagée. Une telle entente n'avait pas été établie. Deuxièmement, la *Loi* exige qu'on avertisse les répondants qu'ils peuvent refuser que leurs informations personnelles soient transmises au ministère concerné. Cela aussi n'avait pas été fait.

L'affirmation selon laquelle les personnes qui ne répondraient pas à l'étude pouvaient perdre leur droit à la couverture du régime d'assurance-santé était pour nous très inquiétante. En effet, la *Loi sur les statistiques* ne permet pas de sanctionner le refus de répondre à une enquête volontaire par l'annulation de la couverture du régime d'assurance-santé.

Malheureusement, certaines personnes qui n'ont pas répondu à l'étude ont bel et bien perdu leur droit à la couverture du régime d'assurance-santé, et cela sans en être averties. Ces personnes n'auraient pris connaissance de la situation qu'en visitant un médecin ou en se rendant à l'hôpital.

Nous avons recommandé à SAS d'avertir immédiatement par écrit tous ceux qui avaient perdu le droit à la couverture du régime d'assurance-santé parce qu'ils n'avaient pas répondu à l'étude. Ces personnes devaient également être informées des démarches nécessaires pour être couvertes à nouveau. Également, nous avons recommandé que les personnes qui pouvaient prouver y avoir droit soient couvertes par le régime d'assurance-santé de manière rétroactive.

SAS a accepté les deux recommandations.

Le BSY et SAS se sont engagés à ce que les études futures répondent à toutes les exigences prévues par *Loi sur les statistiques*. ■

Mon message à tous les Yukonnais

Le concept d'ombudsman a maintenant plus de 200 ans, mais prête toujours à confusion et demeure incompris par plusieurs. J'aimerais bien croire que tous les Yukonnais connaissent mon bureau, mais ce n'est pas vrai. Si je pouvais leur dire une chose, ce serait la suivante :

Je rêve d'un Yukon où, pour le bien de tous, les relations entre le gouvernement et les personnes seraient empreintes d'équité. En quelques mots, ma mission est de résoudre équitablement les conflits entre le gouvernement et les particuliers qui reçoivent ses services.

C'est cette bonne nouvelle que nous avons souhaité porter cette année à travers un programme de relations communautaires visant à tisser des liens avec les Yukonnais qui viennent en aide à d'autres Yukonnais. Une visite à Dawson nous a permis de rencontrer les organismes sans but lucratif, les écoles, les entreprises et les fournisseurs de soin de santé locaux. Les présentations que nous avons faites au Club Rotary nous ont permis de nous mettre en rapport avec les hommes et les femmes qui sont au service de nos collectivités. Nos rencontres avec les membres de l'Assemblée législative nous ont permis de nous assurer que ceux-ci disposaient des dernières informations sur nos services et sur la manière dont nous pouvons aider les gens de leur circonscription.

En 2011, nous continuerons d'informer les Yukonnais sur notre vision et notre mission, sur les services que nous offrons et sur le fruit de notre travail. Nous collaborerons avec des groupes qui viennent en aide aux personnes vulnérables comme les jeunes, les personnes âgées ou les personnes qui ont des problèmes de santé mentale. Nous avons aussi prévu visiter de nouvelles collectivités, concevoir un nouveau site Web et offrir des documents vulgarisés.

De plus, je souhaite prendre part au processus de révision de la *Loi sur l'ombudsman* en 2011 prévu par le gouvernement.

Actuellement, le gouvernement n'autorise qu'un poste à temps partiel pour remplir les rôles d'ombudsman et de commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée. Accomplir pleinement les tâches liées à ces postes est difficile en raison de cette contrainte. Pour que les Yukonnais soient bien servis par le bureau, je continuerai de presser le gouvernement de faire de ce poste un poste à temps plein.

Notre bureau emploie trois femmes dévouées qui m'aident avec expertise et professionnalisme à trouver des solutions équitables pour les Yukonnais. Je les en remercie.

15e Rapport annuel
C'est un honneur et un privilège de présenter aux gens du Yukon ce 15e rapport annuel de l'ombudsman du Yukon (le quatrième depuis que je suis en poste). Le rapport a été envoyé à l'honorable Ted Staffen, président de l'Assemblée législative, qui le présentera à l'Assemblée, tel que le *Loi sur l'ombudsman* le requiert.

Tracy-Anne McPhee
Ombudsman
Commissaire à l'accès à l'information
et la protection de la vie privée

Pourquoi le Yukon a-t-il un ombudsman?

Notre mission est de fournir un mode d'intervention indépendant et impartial par lequel les plaintes du public concernant les décisions administratives du gouvernement du Yukon et de ses organismes peuvent être entendues et faire l'objet d'une enquête dans le but de promouvoir l'équité, la transparence et la responsabilité au sein de l'administration publique.

Tous les jours, le gouvernement du Yukon prend des décisions ayant une incidence sur la vie des gens. Si vous croyez qu'une décision ou un processus du gouvernement est injuste, si vous croyez que le gouvernement entretient des liens conflictuels, vous pouvez nous contacter. L'Ombudsman du Yukon examinera votre plainte sur les actions et les décisions du gouvernement et déterminera si vous avez été victime d'une injustice. Si cela est le cas, l'ombudsman peut recommander des changements pour réparer l'injustice. Cela peut profiter à la personne qui présente une plainte et aux autres personnes dans la même situation ainsi qu'au gouvernement et aux citoyens et citoyennes du Yukon.

Notre travail n'est pas de porter des accusations ou de jeter le blâme, mais d'écouter, de découvrir des faits, d'examiner des preuves et de parvenir à une conclusion. Le bureau est une ressource de grande valeur pour le gouvernement et pour le public, car il permet de résoudre des problèmes qui pourraient mener à de longs et coûteux conflits.

L'ombudsman est un officier de l'Assemblée législative, mais est indépendant du gouvernement et des partis politiques. L'ombudsman n'est ni le défenseur des plaignants ni le défenseur des actions gouvernementales.

Tous les services du Bureau de l'ombudsman sont gratuits et confidentiels.

Notre équipe, de gauche à droite : Tracy-Anne McPhee, Veronique Henry-Saint Onge, Susan Dennehy, Catherine Buckler Lyon, Danielle Noel

Communiquez avec nous :
Sans frais au 1-800-661-0408 poste 8468

Téléphone 867-667-8468
Télécopieur 867-667-8469

Courriel : info@ombudsman.yk.ca
En ligne : www.ombudsman.yk.ca

Adresse : 201-211, rue Hawkins,
Whitehorse, Yukon, Y1A 2T2

Un membre du tribunal voulait s'assurer de prendre la bonne décision et a appelé un parent de Roger pour obtenir davantage d'informations après l'audience.

Trop vouloir bien faire

Enquête, 2010
Tribunal d'appel des accidents de travail

Roger avait fait une demande d'indemnisation à la Commission de la santé et de sécurité au travail du Yukon. Lorsque la demande lui a été refusée, il s'est adressé au Tribunal d'appel des accidents de travail (TAAT). Après la conclusion de l'audience, mais avant que ne soit rendue la décision, un membre du tribunal a téléphoné à un parent de Roger.

Ce membre a informé les autres membres du tribunal de cette conversation, mais n'en a pas informé Roger ou son représentant. Le TAAT a finalement maintenu la décision de la Commission de refuser l'indemnisation.

Quelque temps après, Roger a appris qu'un membre du tribunal avait eu une conversation avec un de ses parents. Il a communiqué avec notre bureau parce qu'il croyait qu'il était injuste qu'on ne l'ait pas averti de cette conversation.

Nous avons communiqué avec le membre du TAAT. Il a confirmé qu'il avait eu une conversation téléphonique avec un parent de Roger après l'audience. Le membre a déclaré qu'il souhaitait être certain de prendre la bonne décision et qu'il croyait que cette personne pouvait lui faire part d'informations pertinentes.

Le membre n'a pas réalisé que son désir d'en savoir plus ne justifiait pas de faire des démarches à l'extérieur du tribunal. Nous avons indiqué que pour être équitable, le tribunal devait prendre ses décisions seulement à partir de la preuve présentée lors de l'audience. En cherchant des informations à l'extérieur du tribunal, l'impartialité du membre a été compromise.

Nous avons recommandé, et le TAAT a accepté cette recommandation, que le dossier soit entendu à nouveau par d'autres membres du tribunal.

Un couteux manque de communication

Règlement rapide, 2010
Santé et Affaire sociales

John est une personne âgée qui recevait un supplément de revenu du gouvernement du Yukon. Un jour, John a cessé de recevoir ce supplément et il a eu beaucoup de difficulté à corriger la situation.

Chaque année, John doit remplir une déclaration de revenus pour prouver son admissibilité au supplément de revenu. Grâce aux informations de sa déclaration de revenus, le gouvernement fédéral (Service Canada) informe Santé et Affaires sociales du Yukon (SAS) de l'admissibilité de John au supplément de revenu. SAS calcule ensuite le montant du supplément et le verse chaque mois à John.

John a rempli sa déclaration en retard. Parce que SAS n'a pas reçu la confirmation de l'admissibilité de John au supplément de revenu, le ministère a cessé les versements mensuels.

Lorsque John a finalement remis sa déclaration de revenus, Service Canada a reconnu qu'il avait droit aux suppléments de revenu pour les trois mois où les versements avaient cessé. SAS a recommencé à verser le supplément de revenu à John, mais a refusé de lui verser les trois mois précédents. SAS a déclaré à John que selon Service Canada, il n'avait pas droit aux suppléments de revenu des trois mois précédents.

John a vérifié à plusieurs reprises auprès de Service Canada, et à chaque fois, on lui a dit que les dossiers indiquaient qu'il avait droit aux suppléments de revenu des mois en question. John a transmis ces informations à SAS, mais n'a pu convaincre le ministère qu'il avait droit à ces montants.

Frustré, John a demandé notre aide. Service Canada nous a confirmé que John avait droit au supplément de revenu pour les trois mois en question. Nous avons ensuite communiqué avec SAS et nous avons découvert qu'aucune démarche n'avait été faite pour vérifier les informations auprès de Service Canada. Nous leur avons demandé d'entreprendre ces démarches.

Une fois l'information vérifiée, le ministère a réalisé que leur dossier était faux et que John avait effectivement droit aux trois mois de supplément de revenu. Une fois l'information corrigée, SAS a rapidement versé les montants à John.

La *Loi sur la faune* exige 12 mois de résidence pour l'attribution d'un permis de chasse parce que les nombreux travailleurs saisonniers occasionnent une pression de chasse additionnelle sur certaines populations d'animaux sauvages.

Un chèque qui se fait attendre

Règlement rapide, 2010
Santé et Affaire sociale

Croyant qu'un chèque serait à sa disposition le 15e jour du mois, Joan a pris certains engagements financiers pour cette date.

Joan exploite une garderie agréée. Les garderies agréées reçoivent une aide financière appelée Subvention directe de fonctionnement (SDF) de Santé et Affaires sociales (SAS). Le montant de l'aide financière dépend du nombre d'enfants qui fréquentent la garderie. Des chèques sont émis le 15e jour du mois à condition que les garderies soumettent la documentation nécessaire avant le 5e jour du mois. SAS communique ensuite l'information au ministère des Finances qui libelle un chèque du montant de la SDF à l'exploitant de la garderie.

Joan a soumis la documentation nécessaire à SAS à temps. Le 13e jour du mois, elle a vérifié auprès de SAS le montant de la SDF qu'elle devait recevoir le 15e. Cependant, lorsqu'elle est allée chercher le chèque, on lui a dit qu'il n'était pas prêt et qu'elle ne le recevrait pas avant trois ou quatre jours. Joan avait fait le nécessaire pour que le paiement soit émis le 15. On ne pouvait pas lui fournir d'explications sur la raison du retard.

Parce que Joan savait qu'elle ne pouvait respecter ses engagements financiers, elle a demandé notre aide. Nous avons communiqué avec le ministère des Finances qui nous a appris que SAS n'avait pas transmis les informations nécessaires avant le 15e jour du mois, ce qui rendait impossible l'émission d'un chèque à cette date.

Qu'est-ce que l'équité?
Trouvez les réponses à vos questions dans la *Loi sur l'ombudsman*. Pour en savoir plus visitez notre site en ligne :
www.ombudsman.yk.ca

Nous avons communiqué avec SAS qui a confirmé que Joan avait remis l'information nécessaire à temps. SAS a également confirmé avoir transmis l'information au ministère des Finances trop tard pour que le chèque soit émis le 15. Nous avons suggéré, et SAS a accepté, que le ministère communique avec le créancier de Joan et lui explique la raison pour laquelle elle n'avait pu respecter son engagement. SAS a également confirmé au créancier que Joan recevrait le chèque.

Équité ne signifie pas toujours égalité

Règlement rapide, 2010
Environnement

Ed, qui vit au Yukon depuis peu, est passionné par la chasse et attendait avec impatience l'ouverture de la saison. Cependant, lorsqu'il en a fait la demande, il a appris qu'il ne pouvait obtenir un permis de chasse pour résident avant d'avoir vécu au Yukon pendant 12 mois.

Il pouvait obtenir un permis pour non-résident, mais ce permis est plus couteux et comporte certaines restrictions particulières. Ed nous a fait remarquer qu'il a pu obtenir un permis de conduire et un permis de pêche aussitôt arrivé au Yukon et que le Régime d'assurance-santé du Yukon l'a considéré comme résident trois mois seulement après son arrivée. Ed ne s'opposait pas au critère de résidence, mais selon lui, devoir résider 12 mois au Yukon pour obtenir un permis de chasse pour résident était discriminatoire.

Nous n'étions pas d'accord. Plusieurs programmes du gouvernement sont conçus pour profiter à certains groupes particuliers. Des différences de traitement pour les résidents et les non-résidents ne sont un problème que si le gouvernement applique des critères discriminatoires qui ne servent pas les objectifs d'un programme. Les critères de résidence pour le régime d'assurance-santé, le permis de conduire ou le permis de pêche dépendent de facteurs différents que le critère de résidence pour le permis de chasse.

Nous avons ainsi appris que la *Loi sur la faune* établit un critère de résidence pour un permis de chasse. La Loi a comme objectif la conservation et la gestion de la faune et la réglementation de chasse. La Loi exige 12 mois de résidence parce que les nombreux travailleurs saisonniers occasionnent une pression de chasse additionnelle sur certaines populations d'animaux sauvages. Nous avons jugé que ce critère de résidence n'était pas discriminatoire et répondait aux objectifs du programme, la conservation et la gestion des populations d'animaux sauvages.

Statistiques

Plaintes

En 2010, nous avons reçu 208 plaintes. De ce nombre, 86 relevaient de la *Loi sur l'ombudsman* et 80 relevaient de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. Nous avons offert de l'aide ou du soutien dans le cadre des 42 autres plaintes.

Programme de relations communautaires

- Collège du Yukon – Whitehorse et Dawson
- Yukon Anti-Poverty Coalition – Whitehorse
- Connects, Ville de Whitehorse
- Chambre de commerce de Dawson, école Robert Service, école secondaire Porter Creek, école secondaire F.H. Collins
- École secondaire catholique Vanier, Rotary Rendezvous, Dawson City Women's Shelter
- Bureaux du député – Whitehorse et Dawson
- Caucus du parti du Yukon, caucus du parti Libéral, caucus du NPD du Yukon
- Bureau du député de l'Assemblée législative indépendant
- Golden Age Society

Sommaire budgétaire

Le sommaire budgétaire suivant couvre le fonctionnement du Bureau de l'ombudsman et de la commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée pour la période allant du 1er avril 2010 au 31 mars 2011.

Catégories	Dépenses
Personnel	408,000 $
Bureau et fonctionnement	113,000 $
Fourniture et services	5,000 $
Éléments actifs	5,000 $
TOTAL	537,000 $